

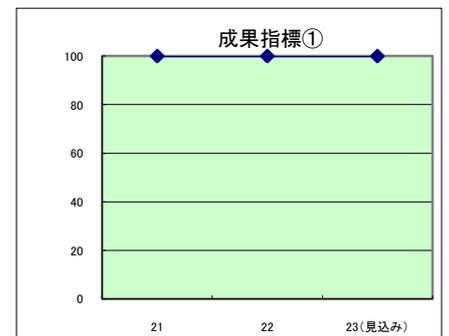
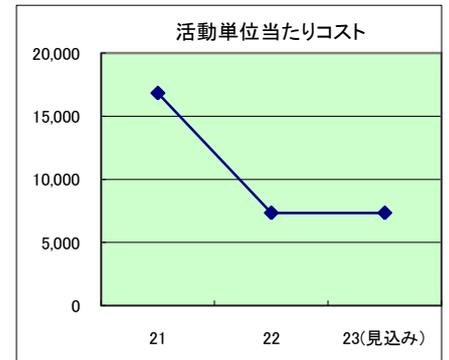
平成 23 年度 事務事業評価シート(平成 22 年度実施事業)

整理番号

市協15

事務事業名		市民相談事務		予算科目	会計	1	一般会計		
					款	2	総務費		
総合基本計画		まちづくりの目標(章)	5		信頼に基づく市民とともにつくるまち	項	1	総務管理費	
		施策(節)	2		情報公開と広報・広聴	目	2	広報広聴費	
		施策の方向	(2)	広聴活動の充実	事業	2	広聴		
関連する計画等				作成部署		市民人権部 市民協働ふれあい課			
事業の対象(誰を・何を)				連絡先		072-958-1111 内線 1081			
市民									
事業の目的				意図(どういう状態にしたいのか)					
				日常生活のさまざまな問題について、相談することにより、問題解決に向かい安心した生活を送れるようにする。 ・面談相談 ・電話相談 ・メール相談 ・庁内の担当課や専門機関の紹介等の情報提供					
事業の内容									
根拠法令等									
事業開始時期				<input type="checkbox"/> 昭和 18 年開始 <input type="checkbox"/> 明確にはわからない <input checked="" type="checkbox"/> 平成		終了年度 平成 年度			
事業開始時からの状況変化				平成18年4月より当課の事務所管となった。					
市民や議会の要望									
実施手法				<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助金・助成金 <input type="checkbox"/> その他( )					
委託先				<input type="checkbox"/> 市外郭団体委託 名称( )		委託内容			
				<input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> その他					

区分		21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(見込み)
事業費【1】 (千円)		0	0	0
人件費【2】 (千円)		4,125	1,800	1,800
職員数	正規職員	0.55 人	0.25 人	0.25 人
	再任用職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	嘱託職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	臨時職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	超過勤務(参考) (時間)	0.00 時間	0.00 時間	0.00 時間
総事業費(【1】+【2】)【A】 (千円)		4,125	1,800	1,800
財源内訳	国費 (千円)			
	府費 (千円)			
	市債 (千円)			
	その他(手数料・使用料等) (千円)			
	一般財源 (千円)	4,125	1,800	1,800
活動指標(事業の活動実績)【B】 単位		21年度	22年度	23年度(見込み)
① 相談対応日数	日	245	245	245
②				
③				
活動単位当たりコスト(【A】/【B】①)		16,837 円	7,347 円	7,347 円
市民1人当たりコスト(【A】/人口)		35 円	15 円	15 円



成果指標 (事業目的の達成度を測る指標)	指標名	単位	指標設定の考え方	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
	①	適切に処理した対応率	%	(式) 適切処理件数 ÷ 相談件数 × 100	目標 100	実績 100	達成率(%) 100.0%
		目標 100	実績 100		達成率(%) 100.0%		
②	(式)			目標	実績	達成率(%)	

市の関与の必要性	市の関与が必要な理由									評価	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	必要性	分析・評価の説明
	法令上の義務	受益者が不特定多数	最低限の生活水準を確保	市民の不安を解消	社会的経済的弱者を対象	民間だけでは負担しきれない	民間だけでは供給不足	市の特色等を市内外へ発信	第三者にも受益がある		
		○		○		○				有	市民から相談を受け、問題解決に向けてアドバイス等ができる、市民の身近な相談窓口は必要不可欠である。

視点	分析のためのチェック点	はい			いいえ			該当なし	分析・評価の説明
		はい	いいえ	該当なし					
妥当性	市民ニーズが高い	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	相談内容の分野等が明確でなくでも、気軽に相談できる窓口が必要である。				
	市民ニーズに比較してサービスの供給過剰となっていない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	社会情勢の変化に対応している	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	他市の水準と比較しても、対象範囲や水準を見直す必要がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	国・府の事業と重複していない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	事業を休止、廃止した場合の影響度が大きい	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	緊急性が認められる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
効率性	単位コストが適切である(経年、他市比較など)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	より経験豊富で知識の多い職員の配置が求められる。市の他課では受けられない相談も多い。 民間の専門的な団体などの協力が得られないか検討する必要がある。 法律相談を扱うNPO法人が市内にあり、検討の余地がある。				
	受益者負担の割合は適当である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	人員を削減する余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	事業費を削減する余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	簡略化できる方法や手段がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	市の他事業と重複していない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	民間活力(民間委託、NPO、ボランティア、PFIなど)の活用について検討の余地がない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
有効性	上位の施策(目的)が明確である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	市民からの相談を受けることによって、問題解決に向かい、安心して生活を送れるようになる。				
	上位の施策(目的)への貢献度が高い事業である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	成果を向上させる余地がない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	市民の視点にたってサービスが提供されている	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
協働性	事業の企画、立案に市民が参加している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	事業の実施に向けて、市民と情報の共有が図られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	事業の実施について積極的に市民の意見を反映している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	事業の実施に市民の参加、協力が得られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
達成度	成果指標の目標値は適正である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	適切に対応している。				
	成果指標の実績値は目標値以上である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	成果指標は前年度より向上している	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

担当部局評価	総合評価	
	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・充実 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 方法改善 <input type="checkbox"/> 民営化・民間委託 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 完了	
	評価の理由	
	<p>市民が気軽に相談できる総合的な相談窓口が必要であり、また、複雑多様化、かつ高度化している相談内容に対応できる体制強化も必要である。</p> <p>今後に向けて(取組方針、具体的な改善改革案など)</p> <p>様々な相談に対応できる経験豊富で知識の多い職員を配置するなど、体制強化に取り組む。</p>	

行革本部評価	総合評価	評価理由・意見
	<input type="checkbox"/> 拡大・充実 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 方法改善 <input type="checkbox"/> 民営化・民間委託 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 完了	